**MATRIZ DE OBSERVACIONES**

**TEXTO VIGENTE / TEXTO PROPUESTO**

**LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL “SISTEMA TEAMMATE+ AUDIT**

**Detalle de las observaciones recibidas según oficios SP-1199-2024 del 23 de octubre:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre de la entidad** | **Fecha** | **Nota** |
| FBNCR | 5 de noviembre del 2024 | Sin observaciones |
| Jupema | 5 de noviembre del 2024 | Con observaciones |
| BN Vital | 6 de noviembre del 2024 | Con observaciones |
| DNP | 6 de noviembre del 2024 | Con observaciones |
| BAC | 6 de noviembre del 2024 | Con observaciones |
| Vida Plena | 7 de noviembre del 2024 | Sin observaciones |
| Popular Pensiones | 7 de noviembre del 2024 | Sin observaciones |
| Fomuvel | 7 de noviembre del 2024 | Con observaciones |
| FPJ | 13 de noviembre del 2024 | Sin observaciones |
| FRE | 14 de noviembre del 2024 | Sin observaciones |

**Análisis comparativo:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TEXTO VIGENTE**  | **Observaciones** | **Respuesta a la observación** | **TEXTO FINAL**  |
| ***SP-A-XXX-2024*****LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL SISTEMA “TEAM MATE+ AUDIT”.** Superintendencia de Pensiones. Despacho del Superintendente. A las xxxx horas y xxxx minutos del xxxx de xxxx del 2024 |  |  | ***SP-A-XXX-2024*****LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL SISTEMA “TEAM MATE+ AUDIT”.** Superintendencia de Pensiones. Despacho del Superintendente. A las xxxx horas y xxxx minutos del xxxx de xxxx del 2024 |
| **Considerando que,** |  |  | **Considerando que,** |
| De conformidad con el inciso f) del artículo 38 de la Ley 7523, Régimen Privado de Pensiones Complementarias, le corresponde al Superintendente de Pensiones adoptar todas las acciones necesarias para el cumplimiento efectivo de las funciones de autorización, regulación, supervisión y fiscalización establecidas en dicha ley y en las normas reglamentarias emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.  |  |  | De conformidad con el inciso f) del artículo 38 de la Ley 7523, Régimen Privado de Pensiones Complementarias, le corresponde al Superintendente de Pensiones adoptar todas las acciones necesarias para el cumplimiento efectivo de las funciones de autorización, regulación, supervisión y fiscalización establecidas en dicha ley y en las normas reglamentarias emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.  |
|  |  |  |  |
| Según el inciso d) del artículo 36, el inciso c) del artículo 37 y el inciso r) del artículo 38 de la citada Ley 7523, corresponde a la Superintendencia de Pensiones definir el contenido, la forma y la periodicidad con que las entidades supervisadas deben proporcionar información sobre la situación financiera, jurídica y económica de los sistemas, las características y costos de los servicios, las operaciones activas y pasivas y cualquier otra información que considere de importancia.  |  |  | Según el inciso d) del artículo 36, el inciso c) del artículo 37 y el inciso r) del artículo 38 de la citada Ley 7523, corresponde a la Superintendencia de Pensiones definir el contenido, la forma y la periodicidad con que las entidades supervisadas deben proporcionar información sobre la situación financiera, jurídica y económica de los sistemas, las características y costos de los servicios, las operaciones activas y pasivas y cualquier otra información que considere de importancia.  |
|  |  |  |  |
| El artículo 42, inciso g) de la Ley 7983, Ley de Protección al Trabajador, establece que es deber de las entidades autorizadas suministrar oportunamente a la Superintendencia de Pensiones la información requerida, en el plazo y las condiciones dispuestos por ella. |  |  | El artículo 42, inciso g) de la Ley 7983, Ley de Protección al Trabajador, establece que es deber de las entidades autorizadas suministrar oportunamente a la Superintendencia de Pensiones la información requerida, en el plazo y las condiciones dispuestos por ella. |
|  |  |  |  |
| Mediante el Acuerdo SP-A-159-2012, reformado por el Acuerdo SP-A-204-2018, la Superintendencia de Pensiones emitió los lineamientos relativos al funcionamiento de la *Ventanilla Electrónica de Servicios (VES)*, entre ellos, y en lo que interesa, el acceso de las entidades supervisadas a esa plataforma y el uso de la firma digital para este acceso, así como las responsabilidades de los usuarios que la acceden. |  |  | Mediante el Acuerdo SP-A-159-2012, reformado por el Acuerdo SP-A-204-2018, la Superintendencia de Pensiones emitió los lineamientos relativos al funcionamiento de la *Ventanilla Electrónica de Servicios (VES)*, entre ellos, y en lo que interesa, el acceso de las entidades supervisadas a esa plataforma y el uso de la firma digital para este acceso, así como las responsabilidades de los usuarios que la acceden. |
|  |  |  |  |
| La Ley 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, en sus artículos 1 y 3, establece que ésta se aplicará a toda clase de transacciones y actos jurídicos, públicos o privados, salvo disposición legal en contrario o que la naturaleza o los requisitos particulares del acto o negocio concretos resulten incompatibles. Asimismo, dispone que los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito. En cualquier norma del ordenamiento jurídico en la que se haga referencia a un documento o comunicación, se entenderán de igual manera tanto los electrónicos como los físicos. No obstante, el empleo del soporte electrónico para un documento determinado no dispensa, en ningún caso, el cumplimiento de los requisitos y las formalidades que la ley exija para cada acto o negocio jurídico en particular. |  |  | La Ley 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, en sus artículos 1 y 3, establece que ésta se aplicará a toda clase de transacciones y actos jurídicos, públicos o privados, salvo disposición legal en contrario o que la naturaleza o los requisitos particulares del acto o negocio concretos resulten incompatibles. Asimismo, dispone que los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito. En cualquier norma del ordenamiento jurídico en la que se haga referencia a un documento o comunicación, se entenderán de igual manera tanto los electrónicos como los físicos. No obstante, el empleo del soporte electrónico para un documento determinado no dispensa, en ningún caso, el cumplimiento de los requisitos y las formalidades que la ley exija para cada acto o negocio jurídico en particular. |
| La Ley 6227, Ley General de la Administración Pública, en el artículo 243 inciso 5, faculta a la Administración para que, además de las formas de notificación previstas en esta Ley, implemente otras modalidades de notificación, cuando los sistemas tecnológicos lo permitan, siempre que se garantice la seguridad del acto de comunicación, el debido proceso y no se cause indefensión. |  |  | La Ley 6227, Ley General de la Administración Pública, en el artículo 243 inciso 5, faculta a la Administración para que, además de las formas de notificación previstas en esta Ley, implemente otras modalidades de notificación, cuando los sistemas tecnológicos lo permitan, siempre que se garantice la seguridad del acto de comunicación, el debido proceso y no se cause indefensión. |
| La Superintendencia de Pensiones en busca del uso eficiente de los recursos valoró diferentes herramientas y determinó que el sistema “TeamMate+ Audit”, elaborado por la empresa Wolters Kluwer TeamMate ©, cumple con las necesidades para documentar y dar seguimiento a los resultados de los procesos de supervisión.  |  |  | La Superintendencia de Pensiones en busca del uso eficiente de los recursos valoró diferentes herramientas y determinó que el sistema “TeamMate+ Audit”, elaborado por la empresa Wolters Kluwer TeamMate ©, cumple con las necesidades para documentar y dar seguimiento a los resultados de los procesos de supervisión.  |
| “TeamMate+ Audit” permite que las entidades supervisadas puedan conectarse directamente a esta herramienta e incluir la documentación que permita el seguimiento de hallazgos informados por el supervisor, atender solicitudes de documentos y encuestas, lo cual permite la remisión eficiente de documentación relacionada con el proceso de supervisión. Sus principales características consisten en: a) Proveer un medio más seguro que el correo electrónico para el trasiego de documentos. b) Transmitir por ese sistema documentos relacionados con la supervisión de entidades. c) Reducir los costos de la transmisión de documentos disminuyendo su presentación y entrega en papel, lo cual reduce a la vez la huella de carbono. |  |  | “TeamMate+ Audit” permite que las entidades supervisadas puedan conectarse directamente a esta herramienta e incluir la documentación que permita el seguimiento de hallazgos informados por el supervisor, atender solicitudes de documentos y encuestas, lo cual permite la remisión eficiente de documentación relacionada con el proceso de supervisión. Sus principales características consisten en: a) Proveer un medio más seguro que el correo electrónico para el trasiego de documentos. b) Transmitir por ese sistema documentos relacionados con la supervisión de entidades. c) Reducir los costos de la transmisión de documentos disminuyendo su presentación y entrega en papel, lo cual reduce a la vez la huella de carbono. |
| En virtud de lo anterior, este Despacho ha considerado relevante emitir una serie de lineamientos que deberán atender las entidades reguladas para conectarse al sistema “TeamMate+ Audit”. |  |  | En virtud de lo anterior, este Despacho ha considerado relevante emitir una serie de lineamientos que deberán atender las entidades reguladas para conectarse al sistema “TeamMate+ Audit”. |
| **Por tanto, dispone**: |  |  | **Por tanto, dispone**: |
| **LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL “SISTEMA TEAMMATE+ AUDIT”** |  |  | **LINEAMIENTOS PARA EL USO DEL “SISTEMA TEAMMATE+ AUDIT”** |
| **Artículo 1. Objeto**Adicionalmente a la utilización del *Buzón VES* normado en el acuerdo SP-A-204-2018 y sus reformas y sin detrimento de su uso, se definen los presentes lineamientos que regulan el uso del “TeamMate+ Audit” como herramienta para el intercambio de documentos, en formato digital, relacionados con el proceso de supervisión, entre la Superintendencia de Pensiones y las entidades supervisadas. Para el funcionamiento de esta herramienta se requiere la utilización de los certificados digitales avalados por el Sistema Nacional de Certificación Digital, para autenticarse dentro del sistema a fin de remitir y recibir documentos. La información que se encuentra en el sistema “TeamMate+ Audit” y en el mecanismo contingente se utiliza para fines de supervisión y es considerada como información confidencial, sin perjuicio de las facultades de la Superintendencia de Pensiones de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección al Trabajador.  |  |  | **Artículo 1. Objeto**Adicionalmente a la utilización del *Buzón VES* normado en el acuerdo SP-A-204-2018 y sus reformas y sin detrimento de su uso, se definen los presentes lineamientos que regulan el uso del “TeamMate+ Audit” como herramienta para el intercambio de documentos, en formato digital, relacionados con el proceso de supervisión, entre la Superintendencia de Pensiones y las entidades supervisadas. Para el funcionamiento de esta herramienta la entidad debe cumplir con los requisitos técnicos mínimos que el proveedor de TeamMate+ Audit los cuales serán comunicados por esta Superintendencia, así como la utilización de los certificados digitales avalados por el Sistema Nacional de Certificación Digital, para autenticarse dentro del sistema a fin de remitir y recibir documentos. La información que se encuentra en el sistema “TeamMate+ Audit” y en el mecanismo contingente se utiliza para fines de supervisión y es considerada como información confidencial, sin perjuicio de las facultades de la Superintendencia de Pensiones de conformidad con lo establecido en la Ley de Protección al Trabajador.  |
| **Artículo 2. Alcance.**Este lineamiento es de aplicación para las entidades supervisadas por la Superintendencia de Pensiones.  |  |  | **Artículo 2. Alcance.**Este lineamiento es de aplicación para las entidades supervisadas por la Superintendencia de Pensiones.  |
| **CAPÍTULO I****OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES SUPERVISADAS** |  |  | **CAPÍTULO I****OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES SUPERVISADAS** |
| **Artículo 3. Usuarios con Acceso al “TeamMate+ Audit”**La entidad supervisada debe designar un máximo de cuatro funcionarios como usuarios responsables de acceder al sistema “TeamMate+ Audit”. Esa cantidad podrá ser ampliada por medio de solicitud fundamentada de la entidad supervisada, emitida por el representante legal, Gerente General o presidente del Órgano de Dirección. Es responsabilidad de las entidades supervisadas mantener actualizada la información de dichos usuarios. En un futuro, Supen puede implementar sistemas con el Servicio de Roles para declarar o actualizar estos usuarios.Las entidades supervisadas deben comunicar en un plazo de cinco días hábiles a partir de la vigencia de este acuerdo, por medio de un oficio firmado por el representante legal, gerente general o presidente del Órgano de Dirección, las personas que designe como usuarios responsables, quienes deberán disponer de certificados digitales avalados por el Sistema Nacional de Certificación Digital, para autenticarse dentro del sistema a fin de remitir y recibir documentos. Por el mismo medio se debe informar en un plazo de cinco días hábiles a la Superintendencia sobre cualquier cambio en dichas designaciones. Todos los usuarios que accedan al sistema para depositar o consultar documentos deben contar con sus respectivos certificados digitales, emitidos por una autoridad certificadora avalada por el Sistema Nacional de Certificación Digital (SNCD) para ingreso (autenticación) al sistema. El acceso electrónico se realizará por medio de GAUDI que es una solución tecnológica de acceso electrónico que permite realizar una serie de funcionalidades con la tarjeta de firma digital de cada usuario, tales como firmar y validar documentos y la autenticación de los suscriptores, la cual es establecida por el Banco Central de Costa Rica. | ***BN Vital****Además, del requisito de firma digital no se establecen requisitos adicionales, como lo podría ser, por ejemplo: permisos de red, instalación de algún aplicativo o complemento, versiones de sistemas operativos, etc. Se debe ampliar al respecto.*  | **Se acepta parcialmente**En el desarrollo normativo no se acostumbra a señalar requerimientos técnicos específicos. No obstante, es aconsejable indicar el deber de las entidades de contar con los requerimientos técnicos mínimos para el funcionamiento de la herramienta, por lo que esta indicación se incluye en el artículo 1 de este acuerdo. | **Artículo 3. Usuarios con Acceso al “TeamMate+ Audit”**La entidad supervisada debe designar un máximo de cuatro funcionarios como usuarios responsables de acceder al sistema “TeamMate+ Audit”. Esa cantidad podrá ser ampliada por medio de solicitud fundamentada de la entidad supervisada, emitida por el representante legal, Gerente General o presidente del Órgano de Dirección. Es responsabilidad de las entidades supervisadas mantener actualizada la información de dichos usuarios. En un futuro, Supen puede implementar sistemas con el Servicio de Roles para declarar o actualizar estos usuarios.Las entidades supervisadas deben comunicar en un plazo de cinco días hábiles a partir de la vigencia de este acuerdo, por medio de un oficio firmado por el representante legal, gerente general o presidente del Órgano de Dirección, las personas que designe como usuarios responsables, quienes deberán disponer de certificados digitales avalados por el Sistema Nacional de Certificación Digital, para autenticarse dentro del sistema a fin de remitir y recibir documentos. Por el mismo medio se debe informar en un plazo de cinco días hábiles a la Superintendencia sobre cualquier cambio en dichas designaciones. Todos los usuarios que accedan al sistema para depositar o consultar documentos deben contar con sus respectivos certificados digitales, emitidos por una autoridad certificadora avalada por el Sistema Nacional de Certificación Digital (SNCD) para ingreso (autenticación) al sistema. El acceso electrónico se realizará por medio de GAUDI que es una solución tecnológica de acceso electrónico que permite realizar una serie de funcionalidades con la tarjeta de firma digital de cada usuario, tales como firmar y validar documentos y la autenticación de los suscriptores, la cual es establecida por el Banco Central de Costa Rica. |
| **CAPÍTULO II****INFORMACIÓN ENVIADA Y RECIBIDA** |  |  | **CAPÍTULO II****INFORMACIÓN ENVIADA Y RECIBIDA** |
| **Artículo 4. Envío, recibo y formato de documentos** La información que se registre en la herramienta “TeamMate+ Audit” debe ser enviada y recibida por medio de las facilidades que brinda el sistema en los apartados denominados “Solicitud de documentos”, el módulo de “Seguimiento de hallazgos” y en las “Encuestas”. Los archivos que se envíen por parte de las entidades solo pueden estar en formatos Microsoft Office o en formato PDF. | ***BN VITAL:*** *Se indica que los archivos que se envíen por parte de las entidades solo pueden estar en formatos Microsoft Office o en formato PDF. Al respecto deseamos conocer la capacidad de carga de archivos. ¿Existirán restricciones para este tipo de archivos o mientras sea en estos formatos no habrá problema? Por ejemplo: pudiese existir alguna restricción que impida cargar un documento PDF con una etiqueta de confidencialidad con cifrado (como proteger el archivo con herramientas como Azure Information Protection).*  | **No se acepta**Los aspectos técnicos deben ser atendidos por las áreas de soporte técnico de las entidades. | **Artículo 4. Envío, recibo y formato de documentos** La información que se registre en la herramienta “TeamMate+ Audit” debe ser enviada y recibida por medio de las facilidades que brinda el sistema en los apartados denominados “Solicitud de documentos”, el módulo de “Seguimiento de hallazgos” y en las “Encuestas”. Los archivos que se envíen por parte de las entidades solo pueden estar en formatos Microsoft Office o en formato PDF. |
| Artículo 5. Presentación de información por la entidad supervisadaLa presentación de la información requerida por parte de la entidad supervisada debe cumplir los requisitos de forma y tiempo que se indiquen para su presentación a través del sistema, salvo los casos excepcionales que sean debidamente justificados. El sistema “TeamMate+ Audit” permite el ingreso y envío de documentos por parte de las entidades supervisadas, para documentos que se envíen en cumplimiento de plazos, los regulados deben observar el horario establecido en forma oficial por la Superintendencia de Pensiones. |  |  | Artículo 5. Presentación de información por la entidad supervisadaLa presentación de la información requerida por parte de la entidad supervisada debe cumplir los requisitos de forma y tiempo que se indiquen para su presentación a través del sistema, salvo los casos excepcionales que sean debidamente justificados. El sistema “TeamMate+ Audit” permite el ingreso y envío de documentos por parte de las entidades supervisadas, para documentos que se envíen en cumplimiento de plazos, los regulados deben observar el horario establecido en forma oficial por la Superintendencia de Pensiones. |
| Artículo 6. Notificación a la entidad de solicitudes de información enviadas por SUPEN Cuando la Superintendencia de Pensiones envía una solicitud de información de seguimiento de hallazgos (planes de acción), y/o solicitudes de documentos y encuestas a la entidad supervisada por medio del “TeamMate+ Audit”, éstas se entienden por notificadas al día hábil siguiente a la fecha de su registro en el sistema. Si el documento contiene un plazo que debe cumplir la entidad supervisada, éste empezará a correr a partir del día hábil siguiente al día en que se tiene por efectuada la notificación. La entidad es responsable de revisar periódicamente el sistema y/o las notificaciones, para efectos de cumplir con los plazos previamente establecidos. | ***BN Vital****¿Las notificaciones que se indican nos llegarán por medio de correo electrónico?* ***DNP****Se sugiere valorar la posibilidad de que el sistema genere un correo electrónico de notificación a una dirección preestablecida por el supervisado, mediante el cual se informe que hay una comunicación de SUPEN para que revise el sistema; sin que esto, claro está, signifique omitir la revisión periódica y constante del sistema, pero sí un mecanismo de control y de seguridad que hace eficiente y optimiza la comunicación, a efectos de evitar incumplimientos, y entregar la información oportunamente al Órgano Supervisor.****BAC****En el caso de las notificaciones no se indica si serán remitidas únicamente a los usuarios con acceso al sistema TeamMate+Audit o si se puede indicar una o**varias direcciones de grupos de correo a las cuales siempre se copien las notificaciones de requerimientos, con el objetivo de asegurar una oportuna recepción y canalización de estos.****Fomuvel****Se solicita informar si la Superintendencia realizará algún curso de capacitación sobre los accesos a otorgar y el manejo general del sistema TeamMate+Audit.* | **Aclaración:**La herramienta genera un correo electrónico, sin embargo, el plazo de notificación está en función del registro en el sistema. La norma señala la responsabilidad de la entidad de revisar periódicamente las notificaciones en el TeamMate+ Audit.**Aclaración:**La herramienta genera un correo electrónico, sin embargo, el plazo de notificación está en función del registro en el sistema. La norma señala la responsabilidad de la entidad de revisar periódicamente las notificaciones en el TeamMate+ Audit.**Aclaración**Las notificaciones llegarán a las personas que la entidad designe según el artículo 3 de esta norma.**Aclaración**Supen realizará una capacitación con las entidades. | Artículo 6. Notificación a la entidad de solicitudes de información enviadas por SUPEN Cuando la Superintendencia de Pensiones envía una solicitud de información de seguimiento de hallazgos (planes de acción), y/o solicitudes de documentos y encuestas a la entidad supervisada por medio del “TeamMate+ Audit”, éstas se entienden por notificadas al día hábil siguiente a la fecha de su registro en el sistema. Si el documento contiene un plazo que debe cumplir la entidad supervisada, éste empezará a correr a partir del día hábil siguiente al día en que se tiene por efectuada la notificación. La entidad es responsable de revisar periódicamente el sistema y/o las notificaciones, para efectos de cumplir con los plazos previamente establecidos. |
| Artículo 7. Mecanismos de ContingenciaEn caso de ocurrir inconvenientes técnicos comprobados y demostrados en el acceso a los servicios del “TeamMate+ Audit” o situaciones de fuerza mayor que impidan su normal uso, la entidad debe suministrar la información a la Superintendencia de Pensiones por la plataforma *Buzón VES* habilitada por esta Superintendencia.Los usuarios con acceso al “TeamMate+ Audit” serán los designados en el artículo 3 de este Lineamiento.En caso de utilizar la plataforma *Buzón VES* igualmente se deben respetar las personas designadas en este Lineamiento.  | ***BAC****En el artículo 7 del lineamiento en cuestión relacionado con los mecanismos de contingencia al sistema TeamMate+Audit, se indica que: “(…) En caso de utilizar la plataforma Buzón VES igualmente se deben respetar las personas designadas en este Lineamiento”. Se solicita aclarar si es los usuarios de ambas plataformas, Buzón VES y TeamMate+Audit, deben ser los mismos o si puede haber usuarios que tengan acceso únicamente a una de las plataformas, según lo requieran para sus funciones habituales.****Fomuvel****¿El portal VES será la herramienta contingente ante fallos en el Team Mate?* | **Aclaración**La entidad define los usuarios de ambas plataformas.**Aclaración**El mecanismo de contingencia ante inconvenientes técnicos de TeamMate+ Audit es la Ventanilla Electrónica. | Artículo 7. Mecanismos de ContingenciaEn caso de ocurrir inconvenientes técnicos comprobados y demostrados en el acceso a los servicios del “TeamMate+ Audit” o situaciones de fuerza mayor que impidan su normal uso, la entidad debe suministrar la información a la Superintendencia de Pensiones por la plataforma *Buzón VES* habilitada por esta Superintendencia.Los usuarios con acceso al “TeamMate+ Audit” serán los designados en el artículo 3 de este Lineamiento.En caso de utilizar la plataforma *Buzón VES* igualmente se deben respetar las personas designadas en este Lineamiento.  |
| Artículo 8. VigenciaRige a partir del xx de xxx del 2024. |  |  | Artículo 8. VigenciaRige a partir del xx de xxx del 2024. |
| **Otras observaciones** | ***JUPEMA*** *De esta forma, consideramos importante conocer a fondo los criterios que sustentan la decisión de implementar este nuevo sistema, su valor agregado o de mejora que se esperan con su implementación, dado que ya contamos con una plataforma que cumple medianamente con las nuevas funcionalidades que entendemos vendría a aportar el sistema Team Mate+Audit.* *Nos preocupa la coexistencia de dos sistemas paralelos que podría implicar un uso adicional de recursos tanto humanos como financieros, sin que quede claro el beneficio incremental que este cambio traería. Desde nuestro punto de vista, es necesario entender que no se vaya a generar una duplicidad de sistemas que podría resultar en una carga operativa innecesaria para los funcionarios autorizados al mantener en funcionamiento la ventanilla VES y el nuevo sistema objeto de consulta.* | **Aclaración**Tanto la ventanilla del VES como el Team Mate tienen funcionalidades diferentes. Mientas la Ventanilla Electrónica es un sistema de transferencia de documentos, TeamMate+ Audit funciona como un sistema de auditoría y brinda agilidad en el intercambio de información.Supen utilizará TeamMate+ Audit exclusivamente para labores de supervisión, mientras que la Ventanilla Electrónica seguirá siendo utilizada para comunicación de acuerdos, solicitudes de información, carga de archivos, entre otros. |  |
|  | ***BN Vital****El sistema “TeamMate+ Audit” permite el ingreso y envío de documentos por parte de las entidades supervisadas, para documentos que se envíen en cumplimiento de plazos, los regulados deben observar el horario establecido en forma imoficial por la Superintendencia de Pensiones. Favor aclarar cuál es el horario establecido.* *¿Cómo se accede a la herramienta?* *¿Existirán reportes o forma de brindar seguimiento a la atención de solicitudes?*  | **Aclaración**TeamMate+ Audit no tiene horario.El plazo de respuesta depende de la solicitud de Supen. Cuando Supen no señale el día y la hora límite, las entidades deben entender que el plazo corresponde a todo el día señalado.Supen realizará una campaña de capacitación sobre la herramienta.Sí, la herramienta permite dar seguimiento a la atención de notificaciones. |  |
|  | ***BAC****Se solicita informar si la Superintendencia realizará algún curso de capacitación sobre los accesos a otorgar y el manejo general del sistema TeamMate+Audit.* | **Aclaración**Supen realizará una campaña de capacitación sobre la herramienta. |  |

**Anexos:**

**Oficio de remisión del texto en consulta externa:**

